

Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Skripsi. Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Pembimbing: Eny Sri Haryati, S.E., M.M

Penulis: Aldi Rafliansyah

ABSTRAK

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar sebagai Bandar Udara transit sekaligus merupakan pintu gerbang di Indonesia bagian timur mempunyai nilai strategis dan stimulus untuk pengembangan perekonomian wilayah dan telah menjadi keuntungan tersendiri bagi warga masyarakat Sulawesi Selatan. Namun terdapat banyak keluhan penumpang pesawat udara yang belum merasakan adanya pelayanan yang maksimal di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Sebagai contoh jasa penggunaan waiting room yang kurang. Sehingga para penumpang pesawat udara harus berdiri maupun duduk di lantai karna fasilitas yang kurang memadai. Ini menjadikan penumpang pesawat udara pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar tidak merasakan kepuasan dikarenakan hal tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dan mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner penelitian disebarkan pada 180 responden penelitian. Analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian adalah analisis regresi linier sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan yang diberikan ketersediaan fasilitas terminal ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, dimana nilai probabilitas (sig) sebesar 0,00 dengan nilai T hitung (8,797) > T tabel (1,653). Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Sedangkan ketersediaan fasilitas ruang tunggu mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin sebesar 30,3 % dan 69,7 % kepuasan penumpang di Bandar Internasional Sultan Hasanuddin dipengaruhi oleh variabel dan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian peneliti. Artinya semakin terpenuhinya fasilitas di ruang tunggu, maka kepuasan penumpang semakin meningkat pada Bandar Udara Internasional Hasanuddin.

Kata kunci: Ketersediaan Fasilitas, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin

Effect of Waiting Room Facilities Availability Towards Passenger Satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport, Makassar. Essay. Diploma IV Air Transportation Management Study Program, Bachelor Degree, Diploma IV Program, Yogyakarta Aerospace Technology College.

Supervisor: Eny Sri Haryati, S.E., M.M

Author: Aldi Rafliansyah

ABSTRACT

Sultan Hasanuddin Makassar International Airport as a transit airport as well as a gateway in eastern Indonesia has strategic value and stimulus for regional economic development and has become a distinct advantage for the people of South Sulawesi. However, there are many complaints from aircraft passengers who have not felt the maximum service at Sultan Hasanuddin Makassar International Airport. For example, the use of waiting room services is lacking. So that airplane passengers have to stand or sit on the floor because of inadequate facilities. This makes airplane passengers at Sultan Hasanuddin Makassar International Airport do not feel satisfied because of this. This study aims to determine the effect of the availability of waiting room facilities on passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin Makassar International Airport and to find out how much influence the availability of waiting room facilities has on passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin Makassar International Airport.

This research uses quantitative methods. The instrument used in this study was a questionnaire. The research questionnaire was distributed to 180 research respondents. The analysis used to answer the research problem formulation is simple linear regression analysis.

The results show that there is a significant effect given the availability of waiting room terminal facilities on passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport, where the probability value (sig) is 0.00 with a value of T count (8.797) > T table (1.653). This means that H₀ is rejected and H_a is accepted. While the availability of waiting room facilities affects passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport by 30.3% and 69.7% passenger satisfaction at Sultan Hasanuddin International Airport is influenced by variables and other factors not examined in the research of researchers. This means that the more facilities in the waiting room are fulfilled, the passenger satisfaction will increase at Hasanuddin International Airport.

Keywords: Facility Availability, Passenger Satisfaction, Sultan Hasanuddin International Airport